14 HEURES

Gérer les conflits

Objectifs

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Repérer les signes avant-coureurs de conflits pour les prévenir
- Adapter sa communication et son attitude pour prévenir les conflits
- Distinguer les sources traitables d'un conflit des sources non traitables
- Déterminer les stratégies appropriées de gestion de conflit en fonction du contexte
- Identifier ses propres attitudes et options en situation de conflit

Public

Toute personne souhaitant développer sa maitrise de la gestion des conflits

Prérequis

Aucun

Tarif

Intra : 3 600 € HT – Inter : 1000 € HT

Programme

- Connaître et déterminer les différents types de conflits
- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- En évaluer les enjeux et conséquences
- Appréhender les causes de désaccords professionnels : cadre de référence, jeux psychologiques, émotions, préjugés et croyances
- Cerner et mettre à jour les conflits
- Désamorcer les conflits : comportements efficaces VS inefficaces, outils de résolutions
- Faire appel ou tenir le rôle de médiateur
- Conflits violents
- Personnes « difficiles »
- Consolider l'avenir
- Prévenir les conflits : stratégies de contournement, attitude assertive
- Se connaitre en situation de conflit

Notre approche

- Une pédagogie participative et collective mobilisant les ressources de chacun
- Une répartition équilibrée entre les mises en situations et cas pratiques, les apports théoriques et les échanges ou partages d'expériences
- Le partage d'exemples et d'études de cas issus de l'expérience du formateur
- Des notions d'Analyse Transactionnelle (AT) et de Systémique

Evaluation

- **Pré-formative** par questionnaire en ligne (mobilisation, niveau, attentes)
- **Formative** par échanges, questions et mise en pratique
- **Post-formative** par questionnaire de fin de stage